

Tipps und Tricks für die Famulatur in der Offizinapotheke

(Version Dezember 2009)

1. Was soll während der Famulatur vermittelt werden?

Der Famulaturstudierende soll den Beruf des Apothekers **kennen lernen**. Es geht in der Famulatur nicht darum, Wissen zu vermitteln. Es ist eine einmalige Gelegenheit für den Studierenden, ganz unbefangen, ohne jeden Prüfungsdruck, die Apotheke zu erfahren! Der Famulaturstudierende soll einen Einblick in das umfassende Spektrum aller zeitgemässen offizinrelevanten Tätigkeiten bekommen:

- a) Pharmazeutische Tätigkeit und Dienstleistungen
- b) Unternehmerische Tätigkeiten
- c) Tätigkeiten im Gesundheits- und Sozialwesen

Somit sollten auch Aspekte aus folgenden Bereichen angesprochen werden:

- Logistik (z.B. Bestellwesen, Wareneingang, Einkauf,...)
- Berufspolitik
- Berufliches Umfeld des Apothekers als Medizinalperson (Ärzte, Spitäler, Heime, Krankenkassen...)
- Betriebswirtschaft (z.B. Umsatzstatistik)
- QMS
- Mitarbeiterführung (z. B. Redaktion von Dienstplänen, Mitarbeitergespräch...)
- Planung von Monatskampagnen
- Korrespondenz (Posteingang, E-Mail, Fax,...), Informationsfluss
- usw...

Die zu behandelnden Themenkreise sind in Anhang 1 zusammengestellt. Sie sollten in sich geschlossen, kurz und relativ oberflächlich behandelt werden. Wichtig ist, den Blick fürs Ganze zu schulen. Die Famulatur hat somit vor allem Demonstrationscharakter und lässt für Apotheker und Studierende viel Spielraum und Flexibilität zu. Das Famulaturprogramm sollte nicht überladen werden, sondern Raum lassen für Aktuelles und individuelle Schwerpunkte. Es empfiehlt sich, dass die Betreuung der Famulaturstudierenden nicht allein vom Apotheker übernommen wird, sondern dass alle anderen Apothekenmitarbeiter, entsprechend ihren jeweiligen Ressorts, aktiv miteinbezogen werden. Einen Vorschlag für einen möglichen Zeitplan für eine 4-wöchige Famulatur in der Offizinpharmazie finden Sie in Anhang 2.

2. Vor-, Eintritts- und Schlussgespräch

Die bisherigen Erfahrungen haben klar gezeigt, dass diesen Gesprächen eine eminent wichtige Rolle zukommen muss und es sich lohnt, dafür genügend Zeit einzuplanen.

Ein abklärendes **Vorgespräch** bei Anmeldung sowie ein vertiefendes **Eintrittsgespräch** zu Beginn der Famulatur (schriftlich festhalten) sollte durchgeführt werden:

- Was erwartet der Studierende von der Famulatur?
- Was sind die Erwartungen des Apothekers?
- Legitimation zum Entdecken der Apotheke erteilen: „Schubladen öffnen ist erwünscht!“
- Spielregeln miteinander klar abmachen: Arbeitszeiten, Pausen, Kompetenzen...

Abschlussgespräch am Ende der Famulatur:

- Wurden die Erwartungen erfüllt? (auf beiden Seiten)
- Konstruktives gegenseitiges Feedback
- Fragebogen ausfüllen

Für das wichtige Eintritts- und das Schlussgespräch ist je ein grober Leitfaden im Anhang 3 beigelegt.

3. Einführung in den Apothekenbetrieb

z.B. **Vorstellungsrunde** einmal anders

Der Studierende erhält einen Fragebogen. Um diesen beantworten zu können, sammelt er von jedem Apothekenteammitglied Informationen (die Namen werden vorgegeben): Ausbildung/Funktion, spezielle Aufgaben, Zuständigkeit, Teilzeitpensum (?), Ferienwünsche... Anhand dieser Angaben soll anschliessend oder auch zu einem späteren Zeitpunkt ein Dienst- und Ressortplan für den nächsten, noch nicht geplanten Monat erarbeitet werden.

4. Famulaturtätigkeiten

Bedienen wirkt sehr motivierend und kann durchaus im Rahmen einer Famulatur gemacht werden. Der Kontakt zur Kundschaft ist eine der wichtigsten Aufgaben des Apothekers und die allgegenwärtige Realität für jede Offizinapotheke. Die Kundenberatung und -betreuung vermittelt den Studierenden ein dynamisches Erleben der Sorgfaltspflicht und zeigt auf eine direkte Weise, welchem Ziel alle Hintergrundarbeiten gewidmet sind. Es ist selbstverständlich, dass ein Famulaturstudierender nicht alleine bedienen kann. So wie man jedoch eine Lehrtochter ans Bedienen heranzuführt, kann auch ein Famulaturstudierender angeleitet werden.

Herstellung von Salben, Kapseln oder einer Lösung zusammen mit der Apothekerin / dem Apotheker macht Spass oder warum nicht einmal Schokoladen-Zäpfchen giessen? Gute Demonstration und Gaumenfreude in einem!

Sehr gute Erfahrungen wurden mit einer, die ganze Famulaturperiode umspannenden **Projektarbeit** gemacht. Damit kann der Studierende einer selbständigen Beschäftigung nachgehen. Dies ist besonders wünschenswert, wenn gerade niemand Zeit für ihn hat. Mit diesem Projekt hat der Famulant die Möglichkeit, einen konstruktiven Beitrag für die Apotheke zu leisten, was enorm motivierend wirkt.

Der Studierende soll genügend Zeit, Informationsmaterial und gegebenenfalls auch persönliche Unterstützung (Coaching) für eine zufriedenstellende Lösung dieser Arbeit bekommen. Das setzt voraus, dass der Apotheker dieses Projekt gut vorbereitet, und die nötigen Informationen vor der Famulatur zusammenstellt.

Ideen für Projektarbeiten:

- Verfassen eines Informationsblattes für Mitarbeiter und/oder Kunden (Themen: von Säuglingsernährung über Reisemedizin, Sonnenschutz, Grippeimpfung bis hin zu Haartönungen)
- Planung einer Schaufenstergestaltung
- Validierung von Internetseiten (z.B. für Phytopharmaka) auf der Grundlage eines Kriterienkatalogs
- Mystery-shopping (Vorbereitung des Kriterienkatalogs, anonymer Einkauf in einer/mehreren Apotheken, Auswertung – z.B. wo war die Bedienung am besten)

Anhang 1: Themenkreise der Famulatur

Es ist wünschenswert, dass mindestens 50% der unten aufgeführten Themen behandelt werden. A)-Themenkreise sollten stärker gewichtet werden, als B)-Themenkreise.

A) Spezialitäten (z.B. direkt am Auspacktisch)

- Einteilung nach ATC/IT
- Codex Galenica
- Kompendium
- Gebrauchsdosen
- Medikamente in Schwangerschaft / Stillzeit, im Alter, bei Organinsuffizienz
- Arzneimittel der Komplementärmedizin

A) Rezeptur / Defektur

- Literatur (Pharmakopöe, Formulare, "Das Praktikum" (CAP), etc.)
- Lösungen, einfache Salben, Protokollierung
- Weitere anfallende einfache Rezepturen und Präparate
- Einführung in die rezepturmässige Herstellung von Kapseln, Suppositorien

A) Verkauf / Beratung

- Einführung in die "Good Welcoming Practice" und Triage
- Information über Ausführen von Rezepten (Bereitstellen, Anschreiben, Erklären)
- Demonstration von Validierung, Taxation, Abrechnung

A) Diverses

- Das Team der Apotheke: wer macht was
- Warenkreislauf (Bestellwesen, Wareneingang etc.)
- Grundkenntnisse Bedienung EDV
- Informationen aus EDV, Internet
- Vorsorgeuntersuchungen (Blutdruck, Urin- und Blutttests)
- Administration, Managementaufgaben

B) Drogen

- Literaturquellen erarbeiten
- Wichtigste gebräuchliche Drogen
- Teemischungen, Extraktionsverfahren, Präparate

B) Pharmakopöe / Gesetze aus der Praxis (siehe Famulaturheft)

- Literaturquellen erarbeiten
- Arbeiten mit der Pharmakopöe
- Wichtigste gesetzliche Bestimmungen

B) Analytik

- Protokollierung
- Organoleptische Prüfungen
- Schmelzpunkt, Brechungsindex
- Identitätsprüfung nach Apothekerhandbuch

Anhang 2: Vorschlag für einen möglichen Zeitplan für eine Famulatur von 4 Wochen (20 Arbeitstage)

Themenbereich / Zeitrahmen	Vorschläge
Eintritt und Austritt (1 Tag)	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbemerkungen / Essay - „who is who“ - “where is...” - “who is doing what“ - Schlussbesprechung / Essay
Herstellung Rezeptur / Defekturen (3 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> - Priorität: flüssige Arzneiformen - Priorität: Halbfeste Arzneiformen inkl. Unguatores - Speziell: Kapseln - Speziell: Suppositorien und Ovula - Verseifungen - Polytron - Stephan-Mischer / Autoklav
Analytik (1-2 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> - Nasschemische ID-Nachweise - Dünnschicht-chromatographie - Software: Laborprogramm DAV - Schmelzpunkt-Bestimmung - instrumentelle Analytik
Arzneidrogekunde (1-2 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> - Inventar / Lagerbereinigung - Entwicklung Teemischung (Recherchen, Informationsbeschaffung Herstellung, Dokumentation)
Spezialitätenkunde (2 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau Therapeutische Indices (Kompendium, Codex, Arzneimittelprofile) - Historische Entwicklung: Pharm. Spezialität vs. Magistralrezeptur - Spezielle Aspekte: Galinfo; Rote Liste; ABC Liste, pharmavista - Literatur-Übersicht: Pharmakologie / Beratung - Einblick in Journals und Fachliteratur
Kunden- / Patientenbetreuung (bei Bedarf)	<ul style="list-style-type: none"> - Good Welcoming Practice - Methadon-Abgabe-Programm - Triage-Entscheidungen - Heimlieferungen - Recherchen / Abklärungen - Reiseberatung
Rezept-Validierung (2 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> - Was ist ein Rezept? - Rezept -> Indikation - Interaktionen / Interventionen - Dosisberechnungen - Kontakte mit Ärzteschaft

<p>Betriebswirtschaft (1-2 Tage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bestellwesen / Warenfluss - Direktbestellungen (Pharmaka) - Betäubungsmittel-Inventar - Krankenkassenwesen - Streamfact - Kosmetik-Depot - Vertreter
<p>EDV / PR (½ bis 2 Tage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Posteingang - E-Mail - Postausgang - Auslieferung / Kurierdienst - Homepage - Suchmaschinen im Internet, Beurteilung der Informationen (evidence-based medicine)
<p>Marketing, Präventionskampagnen (3 Tage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monatsaktionen - Blutdruck - Bluttests - Hautanalyse - Schaufenstergestaltung - Ausstellungen - Kundenmailing - Winconcept - Low Allergen Living - Spirotiger - Demogeräte
<p>Personalwesen Interna (1 Tag)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dienstpläne - Ressortpläne - Teamsitzungen - Protokoll - Traktandenliste - Mitarbeiterschulung - Infolfluss
<p>Varia (1-2 Tage und nach Vereinbarung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sterillabor - Lab. Driphag - Homöopathie / Alternativmedizin - Kurs- und Therapiezentrum - Netzwerkpflege

Anhang 3: Leitfaden zum Eintritts- und Schlussgespräch

Vorgespräch bei der Anmeldung oder Eintrittsgespräch:

Frage - Gespräch	Beispiele
Teilen Sie dem Studierenden mit, was Sie von ihm erwarten.	<p>Sie erwarten, dass der Famulaturstudierende</p> <ul style="list-style-type: none"> - neugierig ist (Schubladenöffnen ist erwünscht! Teilen Sie ihm das wörtlich mit!) - Eigeninitiative zeigt - keine reine Konsumhaltung einnimmt - im Rahmen des Möglichen selbstständig ist - Flexibilität zeigt - sich in den Betrieb / ins Team integriert
Fragen Sie den Studierenden, was er von der Famulatur und/oder Ihnen erwartet und teilen Sie ihm mit, was er nicht erwarten darf.	<p>Der Studierende darf erwarten dass</p> <ul style="list-style-type: none"> - er nicht als billige Arbeitskraft zum Gestelleinräumen missbraucht wird - der Apotheker sich mit der Famulatur auseinandergesetzt hat und deren Ziele kennt - er gefordert wird - man ihm alle Fragen beantwortet und es dafür immer genügend Zeit gibt <p>Der Studierende darf nicht erwarten dass</p> <ul style="list-style-type: none"> - er ständig lückenlos betreut wird - eine Entlohnung in irgend einer Form erhält
Sagen Sie dem Studierenden, was Sie ihm bieten können	<ul style="list-style-type: none"> - umfassender Einblick in den Apothekenalltag - ein Studienabschnitt / Praktikum mit Realbedingungen – Einblick in die Geschäftswelt - einen Kontrast zum Hörsaalalltag - soziale Kontakte - viel Freiheit
Zeigen Sie dem Studierenden, dass Sie sich auf die Famulatur vorbereitet haben	<ul style="list-style-type: none"> - erläutern Sie ihm die Ziele der Famulatur - Besprechung des Zeitplans, evtl. auf individuelle Neigungen eingehen und Plan entsprechend abändern. - Vorstellen des Famulaturheftes - Vorbesprechung der Projektarbeit

Diese Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern beschränkt sich auf einige der wichtigsten Fragen.

Schlussgespräch:

Frage - Gespräch	Beispiele
Hat der Studierende Ihre Erwartungen erfüllt?	
Wurden die Erwartungen des Studierenden erfüllt?	
Wurden die Ziele der Famulatur erreicht?	
Verbesserungsvorschläge zur Famulatur	Organisatorische Aspekte - Zeitplan - Projektarbeit Inhaltliche Aspekte Betreuung
Feedback an den Studierenden	Verhalten des Studierenden - Eigeninitiative - Selbstständigkeit - Teamfähigkeit Offenes, aber zurückhaltendes Feedback bzgl. Berufseignung Unter Umständen Angebot bzgl. weiterer Kontaktpflege: Aushilfsarbeiten, Assistenzzeit...
Sind die Fragebogen zum Famulaturheft ausgefüllt und an den SAV retourniert worden?	

Auch diese Tabelle erhebt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit, sondern beschränkt sich auf einige der wichtigsten Fragen.